

**DELIBERA N. 284/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**D. Dxxx Mxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/153888/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 08/09/2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di D. Dxxx Mxxx del 23/07/2019 acquisita con protocollo n. 0325221 del 23/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Con l’istanza di definizione l’istante, D. Dxxx Mxxx, ha lamentato: “Nel Giugno 2017 veniva sottoscritto, con la Tim Spa, un contratto per la fornitura di servizi di telefonia fissa ed internet. Successivamente l’istante contattava il servizio clienti di TIM circa il ritardo nell’attivazione del contratto richiesto e veniva invitato ad attendere l’intervento di un tecnico per la verifica. Nonostante i ripetuti e continui solleciti la linea non è mai stata attivata e visto il perdurare della problematica, in data 29/01/2018, l’istante inviava formale disdetta del contratto a lui intestato ricevuta da Tim in data 01/02/2018. L’operatore ha continuato a fatturare ed inviare richieste di pagamento. Nello specifico l’istante contesta le fatture nn.: - RW02705481/2017 del 11.07.2017 per un importo di 30.89 euro; - RW03120929/2017 del 29.08.2017 per un importo di 53.80 euro; - RW03698005/2017 del 24.10.2017 per un importo di 53.80 euro; - RW04210577/2017 del 19.12.2017 per un importo di 63.65 euro. - RW00450407/2018 del 13.03.2018 per un importo di 40.93 euro. - RW00647177/2018 del 10.04.2018 per un importo di 126.39 euro. - RW01438440/2018 del 11.06.2018 per un importo di 4.05 euro. - RW00118226/2018 del 22.06.2018 per un importo di 57.03 euro. A tutt’oggi nessuna disdetta è stata lavorata. Inoltre, l’istante fa presente che non ha mai richiesto né tantomeno è in possesso di alcun modem di proprietà di Vodafone spa nonostante venga addebitato nelle fatture; Richieste: 1 - a predisporre le opportune verifiche, ritirando la pratica affidata alla studio legale avv. Barbaro; 2 - a rimborsare tutte le somme indebitamente incassate relative al canone di comodato d’uso del modem, senza l’informativa prevista dal Regolamento UE n.2120/2015, oltre interessi 3 - a corrispondere il dovuto indennizzo come da delibera AGCOM che ci riserviamo di quantificare con la produzione delle memorie come da regolamento”.

### **2. La posizione dell’operatore**

Si costituiva TIM SPA deducendo che: “In data 22 aprile 2017 il Sig. Dxxx Mxxx richiedeva l’attivazione di un nuovo impianto, il quale veniva, effettivamente, attivato in data 27 aprile 2017 con pricing Internet Senza Limiti senza modem, al costo di €25,90 ogni 4 settimane, così come evidenziato da fattura del maggio 2017. Il Sig. Dxxx Mxxx non provvedeva al pagamento delle fatture, senza trasmettere alcuna formale contestazione all’esponente tanto è vero che venivano inviate regolari lettere di sollecito

e di risoluzione contrattuale, alle quali, ancora, non seguiva alcun pagamento da parte dell'istante. Prosegue l'operatore poi, facendo riferimento all'art. 23 delle Condizioni Generali di abbonamento al Servizio Telefonico prevede che "I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dall'istante. Prosegue poi l'operatore affermando che l'istante è comunque tenuto al pagamento, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa e che pertanto, non essendo pervenuti detti pagamenti, gli importi dovuti devono ritenersi certi, liquidi ed esigibili. In ogni caso, non risponde a verità la circostanza, dedotta da controparte, secondo la quale la richiesta di disdetta non sarebbe stata lavorata. Infatti, dalle fatture allegate, la linea è stata regolarmente disattivata in data 24 gennaio 2018. In particolare, non è chiaro il riferimento al modem, in quanto non sostenuto da apposita documentazione. Inoltre, dalla documentazione allegata dall'esponente società può osservarsi chiaramente che non sono mai stati addebitati all'istante costi relativi al modem. Medesimo discorso deve compiersi in relazione al mancato deposito dei reclami asseritamente trasmessi a TIM. Occorre sul punto ricordare che, per costante giurisprudenza del Corecom, ai fini della corresponsione dell'indennizzo, è necessario che l'istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all'operatore, allegando copia (se scritto) ovvero indicando la data e il numero identificativo dello stesso (se orale), non essendo all'uopo sufficiente un'indicazione generica priva di "oggettivi elementi anche temporali, in ordine alle effettive segnalazioni del problema" Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché infondata nel merito.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Preliminarmente è bene precisare che il presente procedimento, sebbene improntato al principio del favor utentis, impone alla parte istante alcuni oneri probatori ai quali è subordinato l'accoglimento della domanda. In questa prospettiva non si può non rilevare come l'utente abbia formulato una istanza priva di elementi precisi ed abbia ommesso di produrre documentazione, circostanze queste che rende particolarmente difficile verificare quanto asserito dall'istante. In primis l'istante, che pure lamenta la violazione del contratto, non ne ha depositato copia nel fascicolo documentale, venendo per altro meno all'onere di provare l'esistenza dell'obbligazione. Non produce la disdetta del contratto! La mancata allegazione delle fatture, solo richiamate dall'istante, imprescindibile ai fini della determinazione dell'esatto importo dello storno, non consente di accogliere, nemmeno sotto questo aspetto, la richiesta dell'utente. Non può essere, infine, accolta neppure la richiesta di mancata risposta ai reclami atte-so che dal corredo istruttorio, non risultano validi reclami di messa in mora del gesto-re. L'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. Il criterio

di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimine che orienta il giudicante. L'istanza deve pertanto essere rigettata.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza del signor D. Dxxx Mxxx nei confronti della società TIM Spa,

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini